

## ***Efektywna obsługa klienta. Trudne rozmowy z klientem. 2 dni***

### **CELE SZKOLENIA**

1. Rozszerzenie posiadanej wiedzy o komunikowaniu się i zwiększenie indywidualnej efektywności w komunikacji;
2. Określenie i wykorzystanie w praktyce mechanizmów sprzedaży i czynników zapewniających sukcesy na tym polu;
3. Opanowanie konkretnych umiejętności przydatnych w procesie obsługi klienta; radzenie sobie z negatywnymi emocjami klienta i własnym stresem; efektywne uwzględnianie zastrzeżeń klienta

W trakcie szkolenia uczestnicy dowiedzą się:

- jak poprawić swoje umiejętności komunikacyjne poprzez odpowiednie przygotowanie,
- jak doskonalić standardy obsługi klienta
- jak panować nad swoim głosem, ciałem i gestami,
- jak zamknąć rozmowę z klientem z sukcesem dla obu stron,
- jak rozpoznawać typy klientów i dostosowywać sposoby obsługi
- jak asertywnie radzić sobie w kontakcie z trudnym klientem
- jak rozpoznać najczęściej popełniane błędy w kontakcie z klientem i znaleźć sposób, aby ich uniknąć,

Metody pracy: Warsztat praktyczny, case study, psychodrama z użyciem kamery, wykorzystanie testów do indywidualnej diagnozy predyspozycji psychologicznych i typu reagowania w sytuacjach trudnych

**Forma zajęć: wykład i zajęcia warsztatowe**